

Kleine Anfrage

**der Abgeordneten Uwe Schulz, Dr. Michael Ependiller, Joana Cotar und
der Fraktion der AfD**

Chatbots in der Bundesverwaltung

Im Rahmen der Dienstekonsolidierung ist es das Ziel der Bundesregierung und des Informationstechnikzentrums Bund (ITZ-Bund), herauszufinden, wie die Bürgerkommunikation der Bundesverwaltung mit Hilfe von Chatbots unterstützt werden kann (https://www.cio.bund.de/SharedDocs/Publikationen/DE/IT-Dienste%20Bund/strategie_dienstekonsolidierung_final.pdf?__blob=publicationFile – exemplarisch dort Grafik S. 17). Aktuell betreibt die Bundesregierung unter der URL <https://chatbot.it.bund.de/> eine Betaversion eines Chatbots, der in einem Pilotbetrieb vor allem Fragen zur Corona-Krise beantwortet. Der Vorteil des Einsatzes von Chatbots liegt nach Auffassung der Fragesteller auf der Hand: Behörden können, unabhängig von Dienstzeiten und durch den Einsatz von Künstlicher Intelligenz, parallel viele Anfragen von Bürgern beantworten. Dabei sind Chatbots selbständig lernfähig und können so die Verwaltung entlasten.

Wir fragen die Bundesregierung:

1. Verfügt die Bundesregierung über eine eigene Chatbot-Strategie, und wenn ja, welche konkreten Ziele werden darin von der Bundesregierung angestrebt?
2. Wo ist nach Ansicht der Bundesregierung der Einsatz von Chatbots sinnvoll, wo nicht, und welche Problemfelder sollen mit dem Einsatz von Chatbots mittel- und langfristig gelöst werden?

Werden diesbezüglich von der Bundesregierung systematische Analysen in Bezug auf den Einsatz von Chatbots durchgeführt, und nach welchen Kriterien finden diese Analysen statt?

3. Welche Ausgaben sind für den Einsatz und die technische Umsetzung von Chatbots in der Bundesverwaltung vorgesehen, und wurden von der Bundesregierung Gespräche mit Ländern und Kommunen in Bezug auf eine gemeinsame Nutzung und Finanzierung von Chatbots gesucht, und wenn ja, welche Ergebnisse konnten diesbezüglich erzielt werden?

4. Plant die Bundesregierung Chatbots, die in der Bundesverwaltung eingesetzt werden, mehrsprachig auszugestalten, einer Anbindung an Telefonanlagen (Voicebots) oder Messengerdienste zuzuführen oder sie für die Unterstützung bei Anträgen und Formularen zu implementieren?

Wenn ja, wann ist mit einer dementsprechenden Umsetzung durch die Bundesregierung zu rechnen, und welche technischen und gesetzgeberischen Voraussetzungen müssen von der Bundesregierung diesbezüglich umgesetzt werden (bitte einzeln erläutern)?

5. In welchen Bundeseinrichtungen werden derzeit Chatbots eingesetzt, und welche konkreten Aufgaben erfüllen diese Chatbots bei der Vollziehung der Verwaltungsleistungen (bitte alle durch den Bund eingesetzten Chatbot-Anwendungen samt Einsatzgebieten auflisten)?
6. Wie stellt die Bundesregierung sicher, dass die strengen datenschutzrechtlichen Vorgaben des Bundesdatenschutzgesetzes als auch der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) durch den Einsatz von Chatbots durch den Bund und die Bundeseinrichtungen gewahrt bleiben?
7. Welche Pilot-Chatbots sind im Rahmen der Dienstekonsolidierung des Bundes, die bis Ende 2025 abgeschlossen sein soll (Strategie Dienstekonsolidierung 2018 bis 2025, S. 1), aktuell im Einsatz, und welche sind zukünftig geplant?
8. Werden gegenwärtig Chatbots auch verwaltungsintern eingesetzt, um beispielsweise Fragen zum Dienstrecht, zu Urlaubsanträgen oder im Bereich von Schulungen von Beamten abzuklären und zu beantworten oder IT-Probleme und Anwendungen abzuklären, und wenn ja, in welchen Bundesbehörden werden derzeit schon Chatbots eingesetzt, und welche konkreten Erkenntnisse konnte die Bundesregierung daraus gewinnen?
9. Wurden von der Bundesregierung andere Staaten, z. B. Österreich, oder privatwirtschaftliche Unternehmen kontaktiert, um in Bezug auf die technische Entwicklung und Implementierung weitere Erkenntnisse zu gewinnen, und wenn ja, mit welchen ausländischen Staaten oder Unternehmen wurde der Austausch gesucht, und welche konkreten Erkenntnisse für ihr weiteres Handeln konnte die Bundesregierung daraus gewinnen?
10. Welche konkreten Erkenntnisse konnte die Bundesregierung bisher aus dem Pilotbetrieb des COVID-19-Chatbots unter <https://chatbot.it.bund.de/> gewinnen, und wird der Betrieb dieses Chatbots weiterhin aufrechterhalten?
11. Wann ist mit einer Evaluation und Erprobung von KI-Technologien in Projekten des Bundes (z. B. im Rahmen der IT-Maßnahmen Chatbot und Analytics der Dienstekonsolidierung; vgl. Vorbemerkung der Fragesteller) zu rechnen, und welche konkreten Erkenntnisse erwartet die Bundesregierung aus diesen Maßnahmen?

Berlin, den 15. Februar 2021

Dr. Alice Weidel, Dr. Alexander Gauland und Fraktion